

BAB III

SETTING PENELITIAN

1.1 Gambaran Umum Kota Malang

Malang adalah kota yang terletak di Profinsi Jawa Timur, Indonesia. malang terletak 90 km selatan Kota Surabaya, Kota Malang termasuk salah satu kota terbesar nomor dua di Jawa Timur setelah Kota Surabaya. Kota Malang terletak di dataran tinggi sehingga udara terasa sejuk dan sangat nyaman. Kota Malang merupakan salah satu bagian dari kesatuan wilayah yang dikenal dengan Malang Raya bersama dengan Kota Batu dan Kabupaten Malang. Kota Malang dikenal dengan sebutan kota bunga, kota pendidikan, kota pariwisata dan juga kota industri.

Kota Malang sebagai kota pendidikan, hal ini dikarenakan Kota Malang memiliki bermacam fasilitas pendidikan seperti sekolah, kampus perguruan tinggi, lembaga pendidikan non formal atau tempat kursus, serta sejumlah pondok pesantren yang memiliki kualitas yang baik tidak heran banyak pelajar dari luar Malang yang belajar di Kota Malang. Kota Malang sebagai kota industry, industri di Kota Malang sangat bervariasi mulai dari skala kecil hingga skala besar. Industry di Kota Malang mulai dari skala kecil hingga menengah saat ini terus berkembang dengan adanya pembinaan, penanam modal, dan peningkatan mutu oleh pemerintah Kota Malang, oleh karena itu industry Kota Malang terus berkembang.

Kota Malang sebagai kota pariwisata, potensi alam yang dimiliki oleh Kota Malang banyak mengundang wisatawan lokal hingga mancanegara untuk mengunjungi pariwisata di Kota Malang. Kota Malang memiliki pemandangan alam yang elok serta bangunan kuno

peninggalan belanda memiliki daya Tarik tersendiri bagi wisatawan. Berdasarkan deskripsi umum Kota Malang, menunjukkan bahwa Kota Malang memiliki banyak keunikan yang menarik pendatang dari luar Kota Malang, banyaknya pendatang di kota Malang mengakibatkan banyaknya karakter yang berbeda-beda di Kota Malang. Kota Malang merupakan lokasi yang digunakan peneliti untuk penelitian terkait dengan judul makna cafe bagi masyarakat urban (studi pada *customer* cafe coklat klasik di kota Malang) yang mana masyarakat urban adalah sebagai pendatang.

3.1.1 Letak Geografis dan luas wilayah

Kota Malang terletak pada ketinggian antara 440-667 meter diatas permukaan air laut, Kota Malang berada di tengah-tengah wilayah kabupaten Malang yang secara astronomi terletak 112,06-112,07 bujur timur dan 7,06-8,02 lintang selata. Batas-batas wilayah, sebelah utara kecamatan Singosari dan Kecamatan Karangploso, Kabupaten Malang. sebelah Timur, kecamatan Pakis dan kecamatan Tumpang, kabupaten Malang. sebelah selatan, kecamatan Tajinan dan kecamatan Pakissaji, kabupaten Malang. sebelah barat, kecamatan Tajinan dan kecamatan Pakisaji, kabupaten Malang.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Malang, Kota Malang memiliki luas wilayah 110,06 km yang terbagi menjadi 5 kecamatan, dan 57 kelurahan, yang terdiri dari kecamatan Blimbing memiliki luas wilayah 17,77 km dan memiliki 11 kelurahan. Kecamatan Klojen memiliki luas wilayah 8,83 km dan memiliki 11 kelurahan. Kecamatan kedungkandang memiliki luas wilayah 39,89 km, dan memiliki 12 kelurahan. Kecamatan lowokwaru memiliki luas wilayah 22,60 km serta memiliki 12 kelurahan. Kecamatan Sukun memiliki luas wilayah 20,87 km serta memiliki 11 kelurahan

Pembagian wilayah yang terbagi menjadi lima kecamatan ini memiliki perbedaan pada tingkat perekonomian. Wilayah yang memiliki kawasan strategi pertumbuhan perekonomian yang tinggi salah satunya berada di kecamatan lowokwaru, lowokwaru merupakan wilayah yang menjadi pusat seperti universitas, mall, pasar, serta tempat wisata lainnya. Letak kecamatan lowokwaru dijadikan jalan utama untuk menuju kota Batu, oleh sebab itu wilayah ini tidak pernah sepi.

3.1.2 Kependudukan

Dinas kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Malang jumlah penduduk kota Malang sebesar 895.387 jiwa yang terdiri dari 446.933 jiwa penduduk laki-laki dan penduduk perempuan berjumlah 448.454 jiwa. Kepadatan penduduk kurang lebih 8.135 jiwa per kilometer persegi. Tersebar di 5 kecamatan (klojen= 110.136 jiwa, Blimbing= 196.847 jiwa, kedungkandang = 208.979 jiwa, sukun = 206.612 jiwa, lalu lowokwaru= 172.813 jiwa). Kota Malang memiliki 278.427 kepala keluarga, 536 unit rukun Warga (RW) dan 4.011 unit Rukun Tetangga (RT).

3.1.3 Kondisi Iklim

kota Malang selama tahun 2008 tercatat rata-rata suhu udara berkisar antara 22,7c-25,1c. sedangkan suhu maksimum mencapai 3,27 dan suhu minimum 18,4c. rata kelembaban udara berkisar 79%-86% dengan kelembaban maksimum 99% dan minimum mencapai 40% seperti umumnya daerah lain di Indonesia, kota Malang mengikuti perubahan putaran 2 iklim, musim hujan, dan juga musim kemarau. Dari pengamatan klimatologi Karangploso curah hujan yang relative tinggi terjadi pada bulan februari, November serta Desember. Sedangkan pada bulan juni dan September

curah hujan relative rendah, kecepatan angin maksimum terjadi di bulan Mei, September dan Juli.

Kondisi iklim Kota Malang berbeda dengan kebanyakan kota lainnya, lingkungan yang memiliki udara sejuk dan asri memiliki daya Tarik tersendiri bagi pendatang baik dari kalangan mahasiswa maupun wisatawan untuk memilih kota Malang sebagai tempat untuk melanjutkan studi ataupun menjadi tempat untuk berlibur karena iklim kota Malang yang sejuk dan asri membuat rasa nyaman.

3.2 Fenomena Perkembangan *Cafe* di Kota Malang

Istilah kata *cafe* berasal dari bahasa Perancis yang berarti kopi. Perancis menyebut kedai kopi dengan istilah *cafe*. Perancis menjadi salah satu Negara yang di juluki “Negri Caffe” karena pesatnya perkembangan *cafe* disana dan dari Perancis lah *Cafe* mulai tersebar luas di dunia. *Cafe* atau *Coffee Shop* atau yang di kenal sebagai Kedai Kopi berasal dari Turki (Sekarang Istanbul). *Coffee Shop* pertamakali berdiri di Constatinopel di Turki (Istanbul) pada tahun 1475. Pada awalnya *Coffee Shop* hanya menjual minuman kopi. *Coffee Shop* pertama di Eropa didirikan tahun 1529. Minuman ini menjadi sangat di gemari di Eropa karena adanya ide untuk menyaring kopi dan memperhalus citra rasa. *cafe* merupakan tempat yang cocok untuk bersantai, nongkrong, dan melepas kepenatan, *cafe* juga bisa dimaknai sebagai tempat pertemuan dengan kerabat.

Kota Malang memang menjadi surganya para pencinta kuliner. Hampir di setiap sudut Kota Pendidikan ini terdapat berbagai macam mulai kedai *cafe* yang memiliki khas tersendiri. Cokelat Klasik adalah salah bertempat di dieng No 33, Gading Kasri Kota Malang, *Cafe* yang memiliki varian minuman khas dari bahan dasar “kakao” cokelat yang

ada inovasi campuran dengan *coffe* dan ada yang sekarang banyak di gemari oleh masyarakat Kota malang atau masyarakat urban.

Persaingan yang ketat antara produk kuliner minuman, membuat Cokelat Klasik lebih berhati-hati dalam merancang pemasarannya untuk menarik minat konsumen. Salah satu cara agar dapat merebut mangsa pasar adalah dengan memperoleh pelanggan sebanyak-banyaknya. Pelaku usaha akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara pelaku usaha penyedia produk dan jasa dengan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan pelaku usaha.

3.3 Profil Cokelat Klasik

Sebelum bernama “Cokelat Klasik” seperti saat ini, “Cokelat Klasik” mempunyai konsep bisnis seperti Café yang bernama Café Klasik. Nama “Klasik” yang digunakan atau dengan kepanjangan “Kedai Lala Asik” sendiri merupakan ide dari Owner yang mempunyai arti yang cukup unik dan pas untuk nama bisnis sesuai dengan nama Owner. Café Klasik sendiri berdiri sejak 11 November 2011, dengan konsep Natural Ethnic yang terletak di Jl. Lamtana No.1 Tulungrejo, Kampung Inggris, Pare tepatnya ada di Kota Kediri dan “Cokelat Klasik” merupakan pengembangan dari Café Klasik, dimulai sejak 06 Oktober 2012 di Jl. MT. Hariono Kota malang, pada cabang kedua di mulai sejak 03 januari 2018 di jl. Dieng Gading Kasri Kota Malang.

3.4 Sejarah Cokelat Klasik

“Cokelat Klasik” sendiri adalah usaha yang bergerak dibidang kuliner dengan fokus pengolahan bahan dasar coklat Suatu resep minuman Ice/Hot Chocolate yang lezat dan nikmat, serta memiliki kandungan beberapa zat yang baik di konsumsi oleh tubuh manusia seperti zat besi, vitamin, kalsium, magnesium, dan juga antioksidan.Original Recipes of “Cokelat Klasik” diramu khusus oleh Owner “Cokelat Klasik” yakni Martalinda Basuki atau lebih akrab disapa Lindalala yang merupakan mahasiswi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya dan dibantu beberapa team bagian produksi yang kemudian dikemas dalam bentuk packaging sehingga memiliki standart rasa yang sama pada setiap cabangnya. “Cokelat Klasik” menyuguhkan produk real chocolate yang berkualitas dengan harga terbatas.

Menurut Sofyan Delly Direktur kemitraan, sejak bulan Januari 2013 “Cokelat Klasik” mulai mengembangkan bisnis dengan konsep Franchise Kemitraan yang menggandeng investor untuk memiliki bisnis ini. Bisnis “Cokelat Klasik” ini telah tersebar di berbagai kota di Indonesia terhitung mulai dari Januari 2013 hingga April 2016 “Cokelat Klasik” telah memiliki 205 titik cabang kemitraan dengan konsep Franchise yang tersebar di Kota Malang, Kediri, Surabaya, Madura, Solo, Semarang, Batam hingga MeraukeCokelat Klasik ialah usaha dalam bidang kuliner dengan fokus pada pengolahan bahan dasar cokelat “kakao”. Suatu resep minuman ice atau hot chocolate yang lezat dan nikmat, serta memiliki kandungan beberapa zat yang baik dikonsumsi oleh tubuh manusia seperti zat besi, vitamin, kalsium, magnesium, dan juga antioksidan. Original recipes of cokelat di ramu khusus oleh owner cokelat klasik yakni Marta Linda Basuki atau bisa di sebut Lala, dan dibantu beberapa team bagian produksi yang kemudian dikemas dalam bentuk packaging sehingga

memiliki standart rasa yang sama pada setiap cabangnya. Cokelat klasik menyuguhkan produk real berkualitas dengan harga terjangkau.

Salah satu tempat nongkrong berkonsep outdoor yang pertama muncul di jalan Joyo Agung Kota Malang adalah kafe Cokelat Klasik. Awalnya sih Cuma kafe kecil di pinggir jalan. Tapi karena selalu rame banget pengunjungnya, sekarang kafe Cokelat Klasik sudah melakukan perluasan sampai ke bagian belakang. Meskipun kafe ini sudah lama ada dan saya sudah mencoba kafe-kafe berkonsep outdoor di sekitarnya, lalu lahir kembali atau buka cabang di dieng pada bulan februari 2018. Lokasi tepatnya menurut google maps itu di Jalan Dieng No 33, Gading Kasri Klojen, kota Malang, Jawa Timur 65144. Terletak di sudut perempatan pojokan Cyber Mall. Buka pada 24 jam.

3.5 Visi dan Misi Cokelat Klasik

Visi

Menjadi solusi bagi kebutuhan masyarakat baik dari segi kebutuhan produk hingga perbaikan kesejahteraan dalam hal finansial.

Misi

Mengolah SDA (coklat) Indonesia menjadi produk andalan berstandart internasional.

3.6 Jenis Produk Cokelat Klasik

Jenis produk menjadi suatu jenis yang dijual di cafe cokelat klasik, Berikut minuman yang terdiri kurang lebih 20 minuman:



1. Choco Original

Choco Original merupakan salah satu variant rasa dari Cokelat Klasik. Menggunakan coklat asli Indonesia menciptakan ciri khas rasa yang kuat dan pekat saat menikmati.

2. Choco Milk

Choco Milk merupakan salah satu variant rasa dari Cokelat Klasik. Perpaduan coklat dan susu yang menciptakan ciri khas rasa yang kuat dan nikmat.

3. Choco Cincau

Choco Cincau merupakan salah satu variant rasa dari Cokelat Klasik. Perpaduan cokelat dan cincau yang menciptakan ciri khas rasa yang kuat dan nikmat.

4. Choco Nut

Choco nut merupakan salah satu variant rasa dari Cokelat Klasik. Perpaduan cokelat dan kacang yang menciptakan ciri khas rasa yang kuat dan nikmat.

5. Cappucino Cincau

Cappucino cincau merupakan salah satu variant rasa dari Cokelat Klasik. Perpaduan cokelat, cappuccino dan cincau menciptakan ciri khas rasa yang kuat dan nikmat.

6. Chocopucino

Chocopuchino merupakan salah satu variant rasa dari Cokelat Klasik. Perpaduan cokelat, coffe, dan susu chocolate menciptakan ciri khas rasa yang kuat dan nikmat

7. Whitechoco Grape

Choco Grape merupakan salah satu variant rasa dari Cokelat Klasik. Perpaduan cokelat putih dan flavor grape menciptakan ciri khas rasa yang kuat dan nikmat.

8. Whitechoco Melon

Choco Melon merupakan salah satu variant rasa dari Cokelat Klasik. Perpaduan cokelat putih dan flavor melon menciptakan ciri khas rasa yang kuat dan nikmat.

9. Whitechoco Strawberry

Choco Strawberry merupakan salah satu variant rasa dari Cokelat Klasik. Perpaduan cokelat putih dan flavor strawberry menciptakan ciri khas yang kuat dan nikmat.

10. Hot Choco Original

Hot Choco Original merupakan salah satu variant rasa dari Cokelat Klasik.

Menggunakan cokelat asli Indonesia menciptakan ciri khas rasa yang kuat dan nikmat.

11. Hot Choco Coffe

Hot Choco Coffe merupakan salah satu varian rasa dari Cokelat Klasik.

Perpaduan cokelat dan coffe menciptakan ciri khas rasa yang kuat dan nikmat.

12. Hot Cappucino

Hot Cappucino merupakan salah satu variant rasa dari Cokelat Klasik. Perpaduan coffe, cappuccino dan cokelat menciptakan ciri khas rasa yang kuat dan nikmat.

13. Hot Chocopuchino

Hot Chocopuchino merupakan salah satu variant rasa dari Cokelat Klasik.

Perpaduan cokelat, coffe, dan susu menciptakan ciri khas rasa yang kuat dan nikmat.

14. Hot Choco Milk

Hot Choco Milk merupakan salah satu variant rasa dari Cokelat Klasik.

Perpaduan Cokelat dan Susu yang menciptakan ciri khas rasa yang kuat dan nikmat.

15. French Fries

French fries merupakan salah satu makanan ringan snack dari cokelat klasik. Yang di campur dengan bumbu balado dicampur dengan French fries dan di kasih saos tomat.

16. Tahu Crispy

Tahu crispy merupakan salah satu makanan ringan snack dari cokelat klasik, tahu crispy yang berjumlah 20 pcs lalu di sajikan dengan sambal kecap

17. Bakwan

Bakwan merupakan salah satu makanan ringan snack dari cokelat klasik, bakwan yang di susun di piring berjumlah 5 pcs dan di sajikan dengan andewi, timun, cabe lalapan, dan petis.

18. Tahu Petis

Tahu petis merupakan salah satu makanan ringan snack dari cokelat klasik, tahu petis yang di lapisi adonan daging lembut lalu di goreng, yang disusun di piring 5 pcs yang disajikan dengan cabe lalapan dan petis.

19. Bakso Goreng

Bakso Goreng merupakan salah satu makanan ringan snack dari cokelat klasik, bakso goreng yang disusun dipiring berjumlah 4 pcs di sajikan dengan andewi, tomat, da saos tomat da saos sambal.

20. Nugget Sosis

Nugget Sosis merupakan makanan snack dari cokelat klasik, nugget sosis yang disusun 4 pcs sosis dan pcs nugget yang di hidangan dengan saos tomat dan saos sambal.

3.7 Keunggulan Dan Target Pasar Cokelat Klasik

Cokelat Klasik merupakan usaha baru yang telah berhasil membangun Brand dengan kualitas produknya. Bermodal ringan, dan memiliki sistem pengelolaan yang mudah sehingga usaha ini dapat di jalankan oleh berbagai kalangan. Memiliki pangsa pasar yang terus berkembang, Peluang sangat luas karena merupakan produk baru yang belum banyak dijalankan oleh para kompetitornya. Cokelat Klasik diracik dengan formula khusus yang sangat spesial sehingga menghasilkan rasa dan aroma coklat yang khas Cokelat Klasik menyuguhkan produk minuman *real cohcolate* yang telah teruji kualitasnya.

Cokelat Klasik hadir sebagai pelengkap kebutuhan para pecinta cokelat tanah air, memanjakan para penikmatnya dengan produk kualitas berkelas dengan harga yang sangat terbatas. Sehingga dapat dinikmati oleh berbagai kalangan. Target pasar Cokelat Klasik ialah pelajar dan mahasiswa, namun tak sedikit pula anak-anak hingga manula yang sangat gemar untuk menikmatinya. Target dari cokelat klasik yaitu mahasiswa, mahasiswa merupakan sasaran penting karena sesuai dari café sesuai tempat nongrong tempat berkumpul dengan teman atau kelompok lain.

3.8 Jumlah pengunjung

Data jumlah pengunjung adalah data yang gunanya untuk memaparkan hasil pengunjung *Customer*. Agar manager tau perkembangan café cokelat klasik tiap hari atau tiap bulan dan fungsi jumlah pengunjung juga gunanya untuk meminimalisir stok bahan baku pada café. Café cokelat klasik ini mempunyai tiga *shift* yang terdiri dari Malam mulai dari jam 23:30-08:00. Pagi 07:30-16:00. Sore 15:30-00:00. Terlihat dari gambar tabel di bawah ini pada Bulan Februari 2019.

Tabel: data pengunjung café cokelat klasik, dieng bulan februari 2019

Tgl	MALAM		PAGI		SORE		TOTAL KUNJUNGAN
	JUMLAH	%	JUMLAH	%	JUMLAH	%	
1	29	7	73	19	291	74	393
2	21	5	104	23	326	72	451
3	54	9	TGL	30	373	61	608
4	52	14	79	21	237	64	368
5	77	11	279	38	369	51	725
6	23	6	77	20	288	74	388
7	7	2	77	21	283	77	367
8	33	12	41	15	206	74	280
9	42	6	162	23	488	71	692
10	60	13	173	38	223	49	456
11	19	2	329	38	513	60	861
12	14	1	497	51	462	47	973

13	9	3	68	21	250	76	327
14	29	7	60	14	340	79	429
15	29	7	76	19	286	73	391
16	28	5	139	24	422	72	589
17	33	8	167	41	211	51	411
18	22	7	55	16	258	77	335
19	22	7	52	16	249	77	323
20	30	9	81	25	219	66	330
21	31	10	71	23	213	68	315
22	39	10	44	12	290	78	373
23	29	5	124	23	377	71	530
24	41	9	183	39	244	52	468
25	18	6	77	24	221	70	316
26	17	5	77	23	248	73	342
27	20	6	52	16	252	78	324
28	26	7	104	27	262	67	392
29							
30							
31							
	854		3502		8401		12757

(Sumber: manager coklat klasik, Hamzah, 02, februari 2019)

Menurut Hamzah (manager cafe coklat klasik) selama hampir setahun lebih ini cafe mengalami peningkatan 12757, jumlah pengunjung suatu alat ukur untuk mengetahui suatu kemajuan atau pertumbuhan pada cafe coklat klasik. Dewasa ini di setiap perkotaan mudah di temui berbagai cafe, hal ini merupakan cerminan semakin banyak tempat nongrong di suatu perkotaan. Jumlah pengunjung ialah angka pertumbuhan peningkatan cafe coklat klasik yang nantinya untuk manager agar mengetahui jumlah pemasukan dan pengeluaran pada cafe tersebut.

3.9 Data Omset Cafe Cokelat klasik

Data omset adalah alat ukur untuk pemasukan atau pengeluaran barang atau produk. Yang mana uang untuk pengeluaran bahan baku, pengeluaran untuk karyawan, dan pengeluaran untuk hal-hal lain. Uang pengeluaran untuk bahan baku ini tidak lepas dari sistem pembayaran langsung dari suplayer bahan baku itu. Berikut gambaran omset cafe coklat klasik

Omset	Rata-rata pembelian
Rp 9.446.875	24.038
Rp 10.659.906	23.636
Rp 13. 476.875	22.166
Rp 8. 036. 969	21.840
Rp 15. 078.531	20.789
Rp 8. 423. 250	21.709
Rp 8.027.094	21.899
Rp 6.466.594.	23.095
Rp 15.231.812	28.030
Rp 10. 851.500	23.311
Rp 24.133.523	20.714
Rp 22.681.469	21.689

Rp 6.773.500	22.627
Rp 9. 304.625	21.103
Rp 8.855.094	22.368
Rp 12.877.219	23.089
Rp 9. 308.687	21.944
Rp 8.855.094	23.087
Rp 7.224. 625	21.964
Rp 7.425.812	21.803
Rp 6. 912.406	21.944
Rp 11.640.681	21.964
Rp 10. 389.187	22.199
Rp 7.091.041	19.599
Rp 6.702.937	23.696
Rp 7.677.609	22.494
Rp 8.913.500	13.097
286.993.938	22.675

(gambar: margin omset coklat klasik bulan februari 2019)

Gambar diatas menunjukan bahwa cafe coklat kalsik jumlah pengunjung dan omset masih diangka rata-rata. jumlah omset pada cafe cokelat klasik bulan februari 2019 mencapai 286.994.938 juta dan nilai rata-rata pembelian 22.675. menurut Hamzah pada pengelolaan cafe terdapat angka sebagai berikut jumlah pengunjung, omset, dan pemasukan dan penegeluaran. Dari beberapa kisaran pengeluaran dan pemasukan omset bersihnya lebih kurangnya ada di manajemen cokelat klasik. Gambaran omset memunculkan suatu kemajuan cafe yang mana akan menjadi evaluasi manager cokelat klasik itu sendiri.

